

Relazione

Con le “*Istruzioni sulla trattazione dei reclami*” (di seguito, “Istruzioni”) la COVIP intende procedere nella realizzazione di interventi volti ad accrescere la fiducia dei cittadini nel sistema della previdenza complementare.

In tale contesto, la COVIP, anche alla luce dell’esperienza maturata, attribuisce primaria rilevanza alla costruzione di un rapporto tra i fondi e i loro aderenti fondato su un trasparente, chiaro e tempestivo riscontro ai reclami di questi ultimi, nel convincimento che una corretta gestione di tali rapporti possa avere una positiva influenza sulla qualità dei servizi erogati e sul funzionamento dell’intero sistema.

Al contempo, la COVIP intende valorizzare gli esposti, intesi come quelle comunicazioni scritte con le quali si intendono segnalare all’Autorità di vigilanza irregolarità, criticità o anomalie relative alla gestione dei fondi pensione, quali rilevatori di effettive problematiche presenti nel funzionamento degli stessi, potenziando e accrescendo l’efficacia dell’attività di vigilanza ad essa affidata.

Il quadro di interventi si compone delle “Istruzioni”, recanti disposizioni di tipo essenzialmente organizzativo per la trattazione da parte dei fondi pensione dei reclami agli stessi pervenuti; di una Guida su “*La trasmissione degli esposti alla COVIP*” pubblicata sul sito internet della COVIP, volta a rappresentare al pubblico l’importanza riconosciuta agli esposti quali elementi sintomatici di disfunzioni dei fondi e a chiarire le finalità e le modalità con cui gli esposti vengono trattati dalla Commissione; di una segnalazione periodica, volta a consentire alla COVIP di avere evidenza, in modo sintetico, della numerosità e delle caratteristiche dei reclami che pervengono ai fondi pensione nonché della relativa trattazione.

Si ritiene che tale intervento possa:

- chiarire il ruolo di ciascun attore del sistema (in particolare, fondi pensione e COVIP) nella trattazione dei reclami e degli esposti che riguardino il funzionamento dei fondi pensione;
- contribuire a responsabilizzare maggiormente i fondi pensione circa l’attività di riscontro dei reclami ad essi indirizzati, assicurando celerità e efficacia nella trattazione degli stessi;
- consentire che l’attività di vigilanza si concentri su situazioni effettivamente sintomatiche di criticità, sia mediante l’esame di esposti relativi a situazioni che, ancorché non ancora risolte, siano comunque già state valutate dai fondi pensione, sia mediante la valutazione dell’incidenza dei reclami in ciascun fondo, rilevata sulla base della numerosità e dell’oggetto degli stessi.

Le “Istruzioni” sono dunque volte a contribuire alla crescita della fiducia all’interno del sistema di previdenza complementare attraverso un miglioramento della trattazione dei reclami da parte dei soggetti vigilati, sotto i profili della tempestività e della correttezza dei comportamenti.

Si intendono così creare le condizioni perché i fondi pensione, mediante un tempestivo e efficace riscontro dei reclami, divengano la sede naturale per la composizione dei contrasti con gli aderenti e per la prevenzione di eventuali contenziosi. Tale meccanismo, inoltre, dovrebbe consentire ai fondi di attivare quei processi di autocorrezione idonei al superamento delle disfunzioni eventualmente rilevate, anche senza l’intervento dell’Autorità di vigilanza.

In particolare, vengono fornite ai soggetti vigilati istruzioni sotto il profilo organizzativo/amministrativo, intendendo, in tal modo, migliorarne l’attività mediante la predisposizione di più adeguati presidi nel processo di trattazione dei reclami e garantire, al contempo, agli aderenti una appropriata celerità ed efficacia nelle risposte.

Si richiede pertanto di provvedere alla istituzione di un registro elettronico, contenente le informazioni essenziali per l’identificazione del reclamo e sulla relativa trattazione.

I fondi sono chiamati a improntare l’attività di gestione dei reclami a principi di tempestività, trasparenza, correttezza e buona fede. A tal fine, essi sono tenuti a porre in essere idonee scelte organizzative atte ad assicurare il rispetto di detti principi. Per i fondi pensione negoziali, già destinatari di specifiche indicazioni in ordine ad aspetti organizzativi relativi alla trattazione dei reclami, vengono qui introdotti elementi di maggiore flessibilità rispetto a quanto previsto nelle

“Linee Guida” in materia di organizzazione interna, adottate con Delibera COVIP del 4 dicembre 2003.

I responsabili dei fondi sono inoltre chiamati a verificare l’adeguatezza dei suddetti presidi e l’idoneità delle procedure adottate e a informare tempestivamente l’organo di amministrazione e la COVIP di eventuali criticità riscontrate.

Sono inoltre previsti adempimenti informativi da porre in essere nei confronti degli interessati e dell’Autorità di vigilanza. Quanto ai primi, i soggetti vigilati sono tenuti a fornire le informazioni utili per la presentazione dei reclami e per la trasmissione degli esposti alla COVIP, adottando gli strumenti ritenuti più adeguati a tal fine. I siti internet, laddove esistenti, devono riportare dette informazioni. Con riguardo ai secondi, è invece introdotta una segnalazione periodica, i contenuti e le modalità di trasmissione della quale sono definiti dalla Commissione con apposito provvedimento.